

附件2—澎湖縣政府1999縣民服務專線派工服務列管之服務案件項目及處理期限表

107.05.03修訂

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
1	路燈故障	路燈故障或設施損壞 (含路燈白天未熄)	工務處	工務段、各鄉市公所	24小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為3日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損壞另提供完成工期)	
2	道路維修(含自行車道)	路面坑洞/路面下陷/路基掏空/人孔蓋破損/道路側溝溝蓋	工務處	工務段、各鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損壞另提供完成工期)	
3	道路維修	路面積淹水/人行地道積淹水	工務處	工務段、各鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄	●
4	道路維修	道路邊坡坍方	工務處	工務段、各鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損壞另提供完成工期)	
5	道路維修	路樹傾倒	工務處	工務段、各鄉市公所、林務所	4小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄	
6	道路維修	排水溝清淤	工務處	工務段、各鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(大範圍淤積另提供完成工期)	
7	交通運輸	交通號誌異常	警察局		15分鐘內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
8	交通運輸	交通標誌桿損壞、傾斜	警察局	工務處、各鄉市公所	15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
9	交通運輸	交通疏導/違規停車	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
10	交通運輸	佔用道路/人行道 (可移動式路障、出入口受阻)	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	
11	髒亂汙染	妨害安寧 (如狗吠、人的噪音等)	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
12	髒亂汙染	煙火管制	消防局		15分鐘內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
13	髒亂汙染	場所或設施噪音舉發	環保局		4小時內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。		●
14	髒亂汙染	海洋汙染-海上	環保局	第八海巡隊	1小時內通報第八海巡隊，24小時內完成初步處理及系統登錄。		●
15		海洋汙染-岸邊	環保局	第七海岸巡防總隊、第七二岸巡大隊、澎管處及環保局	1小時內掌握汙染情形，24小時內完成處理及系統登錄。		●
16		海洋汙染-商港區域	環保局	港務分公司馬公管理處	1小時內通報港務分公司馬公管理處，24小時內完成處理及系統登錄。		●

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
17		海洋污染-國家公園區域	環保局	海洋國家公園管理處	1小時內通報海洋國家公園管理處，24小時內完成處理及系統登錄。		●
18	髒亂污染	海洋污染-漁港區域	農漁局	漁政管理科	本島1小時內到達、24小時內完成初步處理及系統登錄、離島漁港視船班或租船前往48小時完成初步處理及系統登錄	7日內完成回復及系統登錄	
19	髒亂污染	廢棄物、垃圾包	環保局	鄉市公所	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	2日內完成系統登錄	
20	髒亂污染	清除動物屍體	農漁局	鄉市公所	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	4日內完成系統登錄	
21	髒亂污染	道路油漬	環保局		市區道路1小時內到達現場，郊區道路2小時內到達現場，24小時內完成初步處理	48小時內完成系統登錄	●
22	髒亂污染	道路散落物	環保局		市區道路1小時內到達現場，郊區道路2小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	48小時內完成系統登錄	●
23	髒亂污染	污染舉發(空污、臭味、震動、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生)	環保局		4小時內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。		

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
24	髒亂汙染	沙灘上的海漂垃圾	環保局	各目的主管機關(風景區-澎管處或國家公園管理處清理;商港、漁港、軍港由各管理機關清理;環保局)	1小時內到達現場,24小時內完成初步處理。	7日內完成系統登錄	
25	髒亂汙染	小廣告、旗幟	環保局		1小時內到達現場、24小時內完成初步處理。	48小時內完成系統登錄	
26	髒亂汙染	都市計畫內公園設施維修	農漁局	林務公園管理所	一、上班時間:1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間: (一)晚上20:00前:2小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。 (二)晚上20:00後:隔日上午08:00後1小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。	一、7日內完成回復及系統登錄(重大損壞另提供完成工期) 二、涉有其他單位、團體、個人責任者:15日內完成回復及系統登錄。	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
27	髒亂汙染	都市計畫內公園垃圾髒亂	農漁局	林務公園管理所	一、上班時間：1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間：隔日上午08:00後於1小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。	一、5日內完成回復及系統登錄(嚴重髒亂另提供恢復日期) 二、涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。	
28	髒亂汙染	都市計畫外(各鄉市公所部分)公園垃圾髒亂	農漁局	林務公園管理所、各鄉市公所	一、上班時間：4小時內與馬公市公所、白沙、西嶼鄉公所聯絡，並完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間：隔日上班後4小時內與馬公市公所、白沙、西嶼鄉公所聯絡，並完成完成初步處理及系統登錄。 三、湖西、望安、七美鄉初步處理，需視各鄉市公所實際處理時間而定。	一、馬公市公所、白沙鄉公所、西嶼鄉公所5日內完成回復及系統登錄(嚴重髒亂另由公所提供恢復日期)。 二、湖西、望安、七美實際回復及系統登錄，需視各鄉市公所處理時間而定。	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
29	髒亂汙染	青青草園垃圾髒亂或需割草	農漁局	林務公園管理所	<p>一、上班時間：1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。</p> <p>二、非上班時間：上班後1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。</p>	<p>一、垃圾髒亂部分： （一）5日內完成回復及系統登錄（嚴重髒亂另提供恢復日期）。 （二）涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。</p> <p>二、割草部分： （一）該處如屬遺漏未依正常維護循環割草者：3日內完成並回復及系統登錄。 （二）未遺漏修減，屬正常維護循環期程者：1日內完成回復告知陳情人需依維護循環期程（約30日）處理及系統登錄。</p>	
30	保護區或保留區	未經許可進入保護區或保留區	農漁局	生態保育科	通知海巡單位前往查緝，抵達時間需視天候及航行狀況、24小時內完成初步處理及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
31	動物救傷	無主貓狗等寵物傷病處置	農漁局	家畜疾病防治所	一、上班時間：1小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間： (一)晚上22:00前：2小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。 (二)晚上22:00後：隔日上午08:00後1小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。	一、一般案件：7日內完成回復及系統登錄 二、涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。	●
32	動物救援	流浪犬隻捕捉	農漁局	家畜疾病防治所	1小時內到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
33	動物救援	動物急難救援處置	農漁局	生態保育科	<p>一、受傷之野生保育類動物(含非保育類動物)於本島部份，上班時間內1小時內到達現場，下班時間於2小時內到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。</p> <p>二、死亡之野生保育類動物在本島部份，上班時間內2小時內到達現場，下班時間於次日上班後2小時內到達現場。3. 例假日亦通知本局，2小時後到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。以上，必要時請海巡或警察、消防單位協助處理。</p> <p>三、二級離島部份，接獲通報先請鄉公所作初步處置，必要時請當地海巡或警察、消防駐地單位協助，再配合交通船班前往作後續處理。</p> <p>四、三級離島部份，接獲通報，必要時請當地海巡或警察、消防駐地單位協助處置，再視天候、船期(或租船)前往作後續處理。</p>	7日內完成回復及系統登錄	●

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
34	民生管線	停水、漏水報修	建設處	臺水公司	1小時內確認原因及後續處理概況，(轉撥自來水問題專線「1910」。1910電話受理-由受理人員分類登錄客服資訊, 客服資訊系統自動連線新裝修漏系統, 系統自動通知由轄區同仁會同用戶現場處理轄去, 經得到用戶滿意服務, 登陸新裝修漏系統報結案)。24小時內完成初步處理及系統登錄。	96小時內完成修復及登錄(72小時內完工)	●
35	民生管線	停電、漏電報修	建設處	臺電公司	1小時內確認原因及後續處理概況，撥打台電專線「1911」專線電話，24小時內完成初步處理及系統登	96小時內完成修復及登錄(72小時內完工)	●
36	民生管線	電信設備、管線	建設處	電信公司	1小時內到達現場，(市話撥0800080123手機撥123→客服受理員→測試故障→各局測量台複試→派單→查修員抽單→連絡到府查測→測試OK結案。) 24小時內完成初步處理及系統登錄。		

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
37	施工圍籬	圍籬坍塌或設施搖晃	建設處	承包廠商	2小時內到達現場，24小時內完成初步整理。(白沙鄉、望安鄉各離島為3日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統	
38	髒亂汙染	1. 漁港區域垃圾 2. 碼頭上垃圾(內含虎井碼頭開放式涼亭)	農漁局	農漁局	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	2日內完成系統登錄	●
39	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-南海遊客中心候船室。	旅遊處	旅遊處			
40	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-南海之星突堤。	車船處	車船處			
41	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-其他漁業公共設施(內含漁具倉庫、整補場及尚無明確管理單位者)	工務處	工務處			

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
42	髒亂汙染	港域油污-南海遊客中心往前延伸至浮動碼頭油污	旅遊處	澎管處	一、浮動碼頭油污由本府對口單位旅遊處受理後，通知權責單位澎管處前往處理，協辦單位為環保局及農漁局。 二、交通船處油污由本府旅遊處處理，協辦單位為環保局、農漁局。 三、1小時內通報權責單位處理，24小時內完成處理及系統登錄。		
43	髒亂汙染	港域油污-南海遊客中心往交通船處油污	旅遊處	旅遊處			

備註：

一、本表立即處理事項泛指一般性事項，特殊事項之處理期限得依實際狀況調整之，如遇不可抗力因素(連日豪雨、颱風)，造成大量事件發生，處理期限則相對增加。

二、立即處理案件如未能立即修復時，須於第一時間至現場施作警示處置及安全維護，排除可能之危險，並儘速修復完成。

三、上表路燈故障泛指一般燈泡壞掉，如係地下管線施工或電纜失竊造成路燈不亮，則需較長時間辦理。

四、本派工案，若遇機關互推權責時，以主管機關為主政列管機關，相關權責釐清，由主管機關自行調查釐清及辦理。

五、派工案等同救災作戰(有危急生命財產均為24小時為民服務案)，各權責機關不得以休息、用餐或其它原由拒絕接受派工，違者，依規懲處失職人員。

六、請各派工機關務必遵守陳情人個資保密規定。

七、其他危害人民生命財產安全不在此派工範圍者，視實際通報需求辦理。

八、於107年1月30日所召開「1999縣民服務專線」106年第4次工作會議，將清除動物屍體處理時效2天改為4天。

九、經107年5月3日專案會議主席裁示：若屬新的案件、之前無案例，1999派案後，受派單位應先行接案並至現場處理，依限回報處理情形，若有權責之爭議或後續分派及支援問題，再於工作會議中或專案提出討論，勿再退回重派，以免影響派案時效。

十、於107年5月3日召開「虎井交通船碼頭涼亭垃圾暨港內油污相關問題權責單位釐清」會議，增列派工項目序號38、39、40、41、42、43等6項。